Participating in the Standards System

A Handbook for Consumer Representatives

Government of Canada
Gouvernement du Canada

Canada

This publication is also available electronically on the World Wide Web at the following address: **http://consumerconnnection.ic.gc.ca**

This publication can be made available in alternative formats upon request. Contact the Information Distribution Centre at the numbers listed below.

For additional copies of this publication, please contact:

Information Distribution Centre
Communications Branch
Industry Canada
Room 205D, West Tower
235 Queen Street
Ottawa ON K1A 0H5

Tel.: (613) 947-7466
Fax: (613) 954-6436
E-mail: **publications@ic.gc.ca**

Permission to Reproduce. Except as otherwise specifically noted, the information in this publication may be reproduced, in part or in whole and by any means, without charge or further permission from Industry Canada, provided that due diligence is exercised in ensuring the accuracy of the information reproduced; that Industry Canada is identified as the source institution; and that the reproduction is not represented as an official version of the information reproduced, nor as having been made in affiliation with, or with the endorsement of, Industry Canada.

For permission to reproduce the information in this publication for commercial redistribution, please e-mail: **copyright.droitdauteur@pwgsc.gc.ca**

Cat. No.: C2-509/2000
ISBN: 0-662-65111-1
53153B

Aussi disponible en français sous le titre *La participation au système des normes : Un guide à l'intention des représentants des consommateurs.*

20% recycled material

102-03798/

Participating in the Standards System

A Handbook for Consumer Representatives

Standards make their mark on almost every product, process and service, including housing (building codes), food (organic food, sanitary requirements and can sizes), clothing (sizing and labels), household appliances (safety, energy consumption and reliability), customer services (protection of personal information) and many others. Effective national and international standards benefit consumers and help build a strong economy.

For people interested in consumer issues, standards activities provide a rich opportunity for involvement and change. Consumer representatives participate on national and international policy and advisory committees of standards organizations, and represent the consumer interest on committees that develop standards. Regulators value consumer representation when organizations draft standards and ensure that there is a balance of interests and that the resulting standards support public policy. Industry recognizes that consumer representation can improve the acceptability of standards and ensure they are tailored to the needs of the buying public. Consumer participation in the standards system may have a more direct and immediate impact than would lobbying government for legislative change.

There is no denying that consumer activism stimulates the market to provide products, processes and services that are better and safer. Consumer representatives are often privy to important facts about the way products, processes and services are used. It was, for example, Canadian consumer representatives who made manufacturers aware that cooks often rest heavy items on oven doors while taking food from the oven or while basting. Because of consumer efforts, standards now exist to ensure oven doors are strong enough to hold turkeys, roasts or heavy stew pots.

Similarly, Canadian standards for school buses originally focused on technical requirements for the chassis; however, injury and fatality data showed that driver visibility was a serious issue. A consumer representative provided the leadership necessary to improve the mirror and defrosting systems to ensure the safety of the driver and passengers.

Consumer representatives also played a significant role in the development of an effective standard for the protection of personal information in Canada.

Recognizing the importance of standards, the federal government is committed to facilitating their development and implementation. As part of this commitment, it is working to help consumer representatives seeking to influence the development and use of standards for consumer products, processes and services. This handbook is part of those efforts. It provides information about Canada's National Standards System, national and international standards development bodies and certification organizations, and provides resources, contact points and other tools to help consumer representatives be effective partners in the standards system.

"It's hard work and quite a commitment, but I've enjoyed it. It's not every day that you feel that you've done something that will make a difference to your fellow citizens."
Experienced consumer representative

What are Standards?

Standards are technical specifications or other criteria that a product, process or service must meet. Standards provide information to consumers, manufacturers and retailers, and enhance safety, reliability and performance of the products, processes and services consumers use. Standards assure consumers about reliability or other characteristics of services provided in the marketplace. Standards also give consumers more choice by allowing one firm's products to be substituted for, or combined with, those of another.

To be credible, standards must have certain attributes:

- their development must be overseen by a recognized body
- the development process must be open to input from all interested parties
- the resulting standards must be documented and publicly available
- there is usually a method for monitoring and verifying that organizations are complying with standards.

In Canada, there are thousands of domestic standards in place. Once a standard is developed by a standards development organization (SDO), the SDO may submit it to the Standards Council of Canada as a National Standard of Canada. There are more than 7000 national standards used as the basis of commercial transactions and regulations. Canadians also participate in the development of international standards. These standards set common requirements for the global marketplace and may form the basis for national standards. Standards are also developed by regional standards bodies.

Standards are developed through the process described on page 11. Companies and individuals use and adhere to standards voluntarily, or because they are required to by law. When compliance with a standard is not mandated by law, companies and individuals follow the terms of the standards simply because it is in their interest to do so — standards improve the quality of products, processes or services, reassure customers and open up markets. Approximately two thirds of standards are voluntary.

The terms of standards may also be incorporated into government statutes and regulations, in which case companies and individuals

must follow them as a matter of law. In some cases, governments initiate and participate in standards development so the standard can be included in legislation. In other cases, governments find that an existing standard can be used to deal with a public policy problem and include it in new legislation. For example, the federal law for the protection of personal information in the private sector is based on a national standard.

Types of Standards

Standards establish a wide range of requirements for products, processes and services:

- performance specifications ensure that a product meets a prescribed test, for example, strength requirements
- prescriptive specifications identify product characteristics, such as the thickness, type or dimensions of material. Standards may also combine performance and prescriptive requirements
- design specifications set out the specific design or technical characteristics of a product
- management specifications set out requirements for the processes and procedures companies put in place, such as for quality and environmental management systems.

The National Standards System

Canada's National Standards System (NSS) is the framework for developing, promoting and implementing national standards in Canada. Almost 15 000 people help write standards and hundreds of organizations specialize in testing, certification and other standards development activities.

The Standards Council of Canada (SCC), a federal Crown corporation, oversees the NSS, accrediting more than 250 organizations involved in standards development, product or service certification, testing and management systems registration in Canada. It regularly audits accredited organizations to make sure they meet detailed criteria and procedures.

A 15-member body consisting of representatives from the federal, provincial and territorial governments and a range of public and private interests, including consumer representatives, governs the SCC.

The SCC has further acknowledged the importance of the consumer viewpoint by creating the Consumer and Public Interest Committee. It comprises four consumer representatives, members of environmental, labour and occupational health and safety groups, representatives from the federal government and academia and four consumer professionals from organizations that develop standards. The Committee recommends policies to identify and monitor emerging consumer and public interest issues, promotes consumer and public interest in standards, participates in standards development and contributes to SCC volunteer recruitment and training programs. It also advises the SCC on international consumer policy issues related to standards.

There are four standards development organizations accredited by the Standards Council of Canada to develop standards (see below). Each does so using committees representing various interests and by building consensus. These organizations may submit standards to the SCC to be recognized as National Standards of Canada. They also develop standards-related documents, such as codes, specifications and guidelines, that do not have the authority of standards.

Bureau de normalisation du Québec. The Québec government established the Bureau in 1961 to set government procurement standards. Its mandate has since been expanded to include a full range of services, including standards development for the public and private sectors.

Canadian General Standards Board. The federal government set up the Canadian General Standards Board in 1934 to support government programs. As with other standards development organizations, it now offers standardization services to both the public and the private sectors and charges for its services to recover costs.

CSA International (Canadian Standards Association). CSA International was founded in 1919 and is Canada's oldest and largest SDO. It is a private, not-for-profit organization with offices across Canada, as well as in the United States, Europe and Asia, and offers a full range of services, including standards development.

Underwriters' Laboratories of Canada. Underwriters' Laboratories of Canada was established in 1920 as a not-for-profit organization. It offers a full range of services, including standards development. Many of its standards are included in government regulations and codes.

There are bodies that develop voluntary codes, codes of conduct, codes of practice, voluntary initiatives and other specifications that are similar to standards in Canada but that are not part of the NSS. These often serve particular markets and needs.* In some areas, particularly in electronics or computers in which technology changes quickly, a leading company or consortium develops *de facto* standards. These standards acquire authority or influence due to the market share of the firms that use them. They are not, however, eligible to be National Standards of Canada.

* For a more detailed discussion, see the companion document, *Voluntary Codes: A Guide for Their Development and Use* (**http://strategis.ic.gc.ca/volcodes**).

How is Conformity with Standards Assessed?

The Standards Council of Canada certifies bodies that assess how well products, processes, services and organizations conform with standards.

Certification organizations regularly conduct on-site audits and sample and test certified products, processes and services. They allow certified products and services to carry special marks that indicate that they conform to standards. There were approximately 15 certification organizations in Canada at the end of 1999.

Testing organizations determine whether a product or service meets an appropriate standard. The SCC has accredited more than 200 testing organizations in Canada based on their ability to perform tests according to recognized standards and procedures, and document their findings. These organizations include private research laboratories, government and industry facilities and most of the certification organizations.

Management systems registration organizations are relatively new. They include, for example, accredited registrars that issue registration certificates to companies that meet international standards for quality or environmental management.

The Standards Council of Canada operates an advisory committee to help it oversee conformity assessment. Two members of this group are drawn from the Consumer and Public Interest Committee described above.

International Standards

International standardization activities are becoming more important to Canadians, and the importance of Canadian consumer input in international standards forums is increasing. International standards form the basis for more than half of the National Standards of Canada. Federal government policy encourages regulators to determine whether international standards can form the basis of proposed regulations. Trade agreements (e.g. the World Trade Organization's Agreement on Technical Barriers to Trade) also require governments to use international standards for regulation whenever possible.

The International Organization for Standardization (ISO, based on the Greek word for *equal*) is one of the most important of the international standards bodies. It is a federation of national standards bodies with some 130 members, including the SCC. Its mission is to promote the development of standardization to facilitate the international exchange of goods and services. It also encourages cooperation in intellectual, scientific, technological and economic activities. The ISO does not address standardization in the electrical and electronics fields (see below).

The ISO's published standards include, among many others, those for film speed, the format of telephone and banking cards, symbols for automobile controls, and paper sizes. There are more than 2800 technical committees, subcommittees and working groups developing standards at the ISO. Committee members include representatives of industry, government, consumers, research institutes and international organizations.

Other International Standards Bodies

The International Electrotechnical Commission (IEC) is responsible for developing international electrical and electronic standards. The more than 50 participating countries are responsible for more than 95 percent of the world's electrical energy production, and members are drawn from national standardization bodies. The IEC develops standards for electronics, magnetics and electromagnetics, electroacoustics, telecommunications, and energy production and distribution. The IEC and ISO work cooperatively to develop standards in the information technology area through the Joint Technical Committee on Information Technology.

In addition to producing standards, the IEC creates Industry Technical Agreements (ITAs) for markets with short time lines. Industry uses ITAs when high-tech products and services do not need international standards consensus at the time of launch. Industry experts

and users working together develop ITAs, which may in some cases proceed through to IEC technical committees to become standards if a market demand is foreseen.

Publicly Available Specifications are another IEC tool for meeting market demands for a rapidly developing technology. These can become *de facto* standards when they are approved and accepted by the international community. They are usually created by industry consortia and gain rapid acceptance in the global market.

Other international organizations developing standards include the International Telecommunication Union (ITU), which is a treaty organization of approximately 160 members run by the United Nations. National governments that have signed the ITU treaty enforce and administer the standards the ITU adopts.

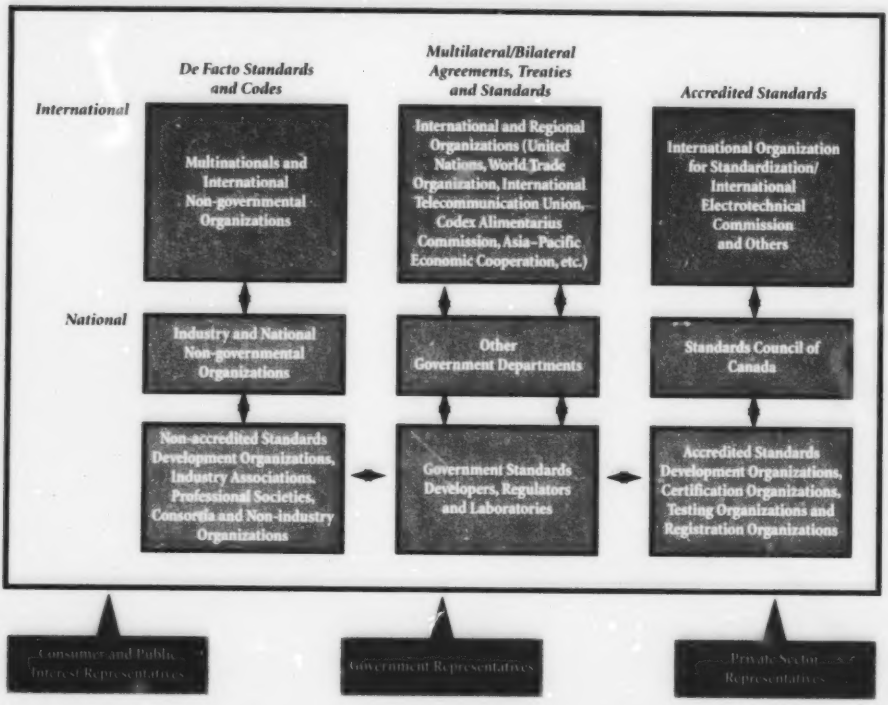
The Codex Alimentarius Commission is the United Nation's food standards body. Canada is one of the Commission's 150 members and actively participates in its activities. Many legislated Canadian food standards are the result of the Commission's work.

The World Forum for Harmonization of Vehicle Regulations, of which Canada is a member, establishes technical regulations for the construction of motor vehicles.

The SCC coordinates Canada's participation in the international standards system. This is becoming an increasingly important part of the SCC's activities.

"Your responsibility at the meeting is to press for the adoption of Canadian positions on proposed International Standards. You also have a secondary responsibility: to advance Canada's reputation as a leading industrial nation and a respected participant in the international standardization process. Exercising diplomacy in this important forum will go a long way towards achieving that goal, and will help you form positive relationships with colleagues...." *Standards Council of Canada*, Guide for Canadian Delegates

International and National Rule Systems



Note: Consumer and public-interest representatives, government representatives and private sector representatives variously participate in the international and national rule systems.

How Standards are Developed

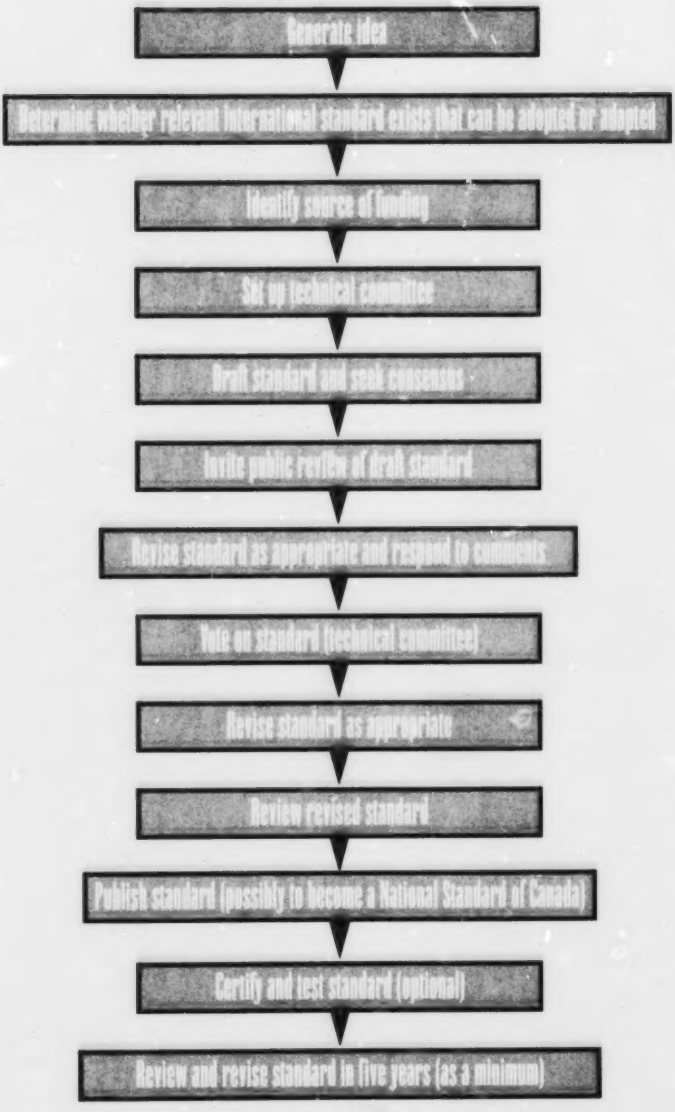
The standards development process usually starts with a request from a manufacturer, industry association, consumer group or government for a standard to deal with a particular safety, performance or quality issue. An SDO itself may see a need to develop a standard to address an emerging or existing issue or to revise a standard. The SDO assesses the need for the standard and reviews international standards to determine if a standard exists that can satisfy the domestic need. (More than half of the standards designated as National Standards of Canada in recent years have been based on international standards.)

The actual development process (see illustration, page 12) is set out in documents published by the SCC and is based on ISO and IEC processes, as well as those of the World Trade Organization. When developing a standard, SDOs must put together technical committees that represent all the important interests concerned with the standard. The members of these committees are volunteers, although many of them are employed by industry or government and participate as part of their job. In many cases, consumer and public interest representatives play an important role in ensuring that consumer interests are represented at the table and considered by the other committee members.

Decisions on standards are reached by consensus, which requires that all viewpoints be considered. The SCC defines *consensus* to mean that "substantial agreement is reached by concerned interests involved in the preparation of a standard. Consensus includes an attempt to resolve all objections and implies much more than the concept of a simple majority, but not necessarily unanimity."

When the technical committee has developed a draft standard, the SDO publishes a notice inviting public comment. The draft standard may also be distributed to selected reviewers with particular expertise or interest in the standard. Once a standard has been developed, an SDO may submit it to the SCC for approval as a National Standard of Canada. While the time to complete a standard may vary due to the complexity of the subject, the average development period is approximately 18 months. The technical committees are also responsible for reviewing and revising standards as required.

Standards Development Process in Canada



Consumer Organizations that Deal Regularly with Standards Work

The Consumers' Association of Canada is active in domestic standards issues. Association members participate in domestic technical committees and international delegations, as well as SCC committees and other bodies, such as the Advisory Council for the Development of a Canadian Standards Strategy. Other public interest organizations, such as the Public Interest Advocacy Centre and Action réseau consommateur, and other non-governmental organizations also participate in the standards system.

Consumers International represents the interests of almost 240 independent consumer organizations from more than 100 countries on five continents. It is a non-profit, independent organization supported by fees from member organizations and grants. Consumers International is the only consumer organization with the right to be an observer at ISO and IEC technical committees. It is also a member of the Codex Alimentarius Commission, the United Nations Economic Commission for Europe and the Organisation for Economic Co-operation and Development.

The European Association for the Co-ordination of Consumer Representation in Standardisation (ANEC) was set up in 1995 to provide a European focus for consumer participation in the standards area. Consumer input is an important component of the two European standards-setting bodies, the European Committee for Standardization and the European Committee for Electrotechnical Standardization (equivalents of ISO and IEC). ANEC represents consumers from both the European Community and the European Free Trade Association, and members participate in some 60 standards committees and working groups. They focus on child safety, electrical appliances, the environment, machinery, gas appliances and traffic. Increasing emphasis is being placed on the role of standardization in the regulation of services. Currently, there is no regional body for consumer representation in the Americas comparable to ANEC.

Responsibilities and Roles of Consumer Representatives

The primary responsibility of a consumer representative is to bring consumers' views and concerns to the table.

Individuals become consumer representatives in several ways:

- they are recommended by others
- they are involved in consumer-oriented activities and organizations
- they approach standards organizations on their own.

To get the consumer viewpoint across effectively, consumer representatives must be committed to building consensus among committee members and must participate fully and vigorously in the work of the committee. In many cases, consumer representatives will have to earn credibility with other committee members. This can be done by understanding the issues (including technical issues), presenting convincing evidence and reasoned argument backing the consumer viewpoint, and respecting the viewpoints and perspectives of other committee members.

What is the Consumer Perspective?

There is no such thing as a single consumer perspective; the consumer interest may vary according to the circumstances (the type of standard or the nature of the product, process or service for which the standard is being produced, for example). As a guide, the following description of consumer interests taken from the *United Nations Guidelines for Consumer Protection* is helpful:

- the protection of consumers from hazards to their health and safety
- the promotion and protection of the economic interests of consumers
- access of consumers to adequate information to enable them to make informed choices according to individual needs and wishes
- consumer education
- availability of effective redress
- freedom to form consumer and other relevant groups or organizations, and the opportunity for such organizations to present their views in decision-making processes affecting them.

Consumer representatives need to recognize that they may have to make trade-offs when developing standards. For example, having a very safe product may mean that it is too expensive for many consumers. The common theme of the consumer perspective, then, is the needs and concerns of the day-to-day consumer. The UN Guidelines set out above are a good start for determining these, to which might be added environmental protection and sustainability.

Technical committees actually develop domestic standards. Each committee is set up to ensure that there is a balance of interests among stakeholders, including consumers. Consumers do not necessarily sit on all technical committees. There may, for example, be no consumer representation because the subject matter of the standard may not be a consumer concern, or because resources are lacking. Committees also include representatives from the private sector, government regulators, environmental specialists and academics who either have technical expertise or who represent a specific interest (e.g. consumers or environmentalists).

Most technical committees are struck to develop a particular standard. Although they may become inactive for a time, their work will continue as the standard is revised and reviewed, ideally within five years.

Working with other technical committee members, consumer representatives propose and comment on the wording of the provisions of a draft standard. On their own or with colleagues, committee members may also undertake or participate in research on particular issues underlying a standard. Ultimately, as committee members, consumer representatives approve or disapprove standards the technical committee develops.

Connecting with other consumer groups or committees is an important job for consumer representatives. In certain areas, particularly in international standards activities, coordination among consumer organizations can create a strong presence that overcomes limitations in resources and allows a strong consumer voice to be heard.

Special Considerations for International Standards Activities

Participation in international standardization stretches the resources of consumer advocates. The actual costs of participation are higher and coordination requirements are complex compared to those for domestic standards activities. Consumer representatives need to set priorities and operate strategically in the international standards arena.

For example, in international bodies, the Canadian delegations should speak as one voice. The positions are normally agreed upon before the meeting and are expressed by the Head of the Delegation. For the consumer representative in an international forum, therefore, the time for speaking and influence is within the delegation or in Canada while positions are being developed. Ideally, the Canadian position will reflect consumer concerns and allow Canada to present a single strong viewpoint on international committees. In some cases, however, consumer representatives may find a strategic advantage in cooperating with Consumers International or other organizations that have an influence on international standards processes.

The SCC has a long-standing policy of harmonizing the work of Canadians in the international arena. The SCC encourages Canadian stakeholders to participate in Canadian advisory or national committees to coordinate input to international committees. In this way, Canadian input at the international level will be based on what exists (and is planned) in Canada. Wherever possible, the Canadian advisory committees will be harmonized with the membership of the SDO technical committees covering topics in similar areas.

Policy committees, such as the SCC's Consumer and Public Interest Committee and the Canadian Advisory Committee to COPOLCO (described below), provide a mechanism for consumer representatives to voice their opinions. In addition, members of the Consumer and Public Interest Committee contribute to the following two groups:

- the ISO Consumer Policy Committee (COPOLCO), which was established in 1977. Reporting directly to the ISO Council, it is a forum for the exchange of information and experience on standards issues. The Committee concentrates on three main areas of standardization: safety and health, how well a product or service meets its purpose, and protection of the environment. More than 50 members representing interests from ISO member bodies, including the SCC, sit on the Committee. Canada is also a member of the Chairman's advisory group and is active in all the current working groups.
- the Canadian National Committee to ISO, which is responsible for coordinating Canadian input, including consumer viewpoints, to ISO. The Canadian National Committee to the International Electrotechnical Commission has responsibilities similar to those of the IEC.

"All we have to do is be friendly without being familiar, be an advocate without being pushy, develop our sense of timing and our sense of humour, and use every ounce of energy we possess to ensure the consumer perspective is being addressed. In doing so, we will have set a standard for consumer representation that is definitely persuasive." *Consumer representative*

What Makes an Effective Consumer Representative?

Over several years, consumer representatives themselves have identified a number of attributes that are important:

- self-confidence and willingness to present a viewpoint even if it is a minority view
- good critical-thinking and verbal skills
- curiosity and willingness to learn new things
- time to devote to preparation, travel and participation
- self-motivation and discipline; in many cases, the consumer representative will have to do his or her own thinking and will often work to a self-imposed schedule
- an understanding of how committees and organizations work
- comfort with receiving and absorbing a lot of information
- comfort with asking questions
- willingness to travel
- willingness to follow through with a project that may last months or years.

Challenges Facing Consumer Representatives

Resources. The lack of resources is the single biggest challenge facing consumer organizations and individual consumer representatives. It is often difficult to find money and back-up support for representatives who wish to participate in standards development activities. While many committee members from industry and government participate as part of their job, the consumer representative is truly a volunteer. The lack of resources for standards activities has a direct effect on the availability of volunteers, the development of trained and experienced volunteers, and the capacity to cover a range of issues.

Technical Expertise. A number of standards deal with technical issues, such as product strength, flexibility, brittleness, permeability, corrosiveness and compatibility. It is a challenge, then, for a consumer representative to communicate the consumer viewpoint in this technical environment as he or she may not have the background necessary to match industry expertise. It is also a challenge for the technical committee to identify when and where the consumer interest is being improved or met while it is developing or revising a standard. To be truly effective, the consumer representative may have to present supporting evidence to back the consumer viewpoint. This may take the form of scientific or academic studies, surveys, accident or injury data, or comparative testing of products.

Procedural Expertise. Standards development involves set procedures to reach consensus. A consumer representative's failure to understand these procedures and use them effectively will limit his or her effectiveness. He or she may require training in standards procedures, negotiation techniques, running meetings and resolving conflicts, and to prepare for international work.

Coordination and Development of a Strategic Approach. Consumer representatives and, when appropriate, their organizations may find that there simply are not enough resources, human or financial, to allow for full participation in standards activities. These representatives may decide as a result to set priorities strategically

and coordinate activities with other individuals and groups with similar goals and interests to achieve maximum effect. This can be particularly effective in international standards activities.

Support for Consumer Representatives

Consumer Organizations and Other Public Interest Groups. Organizations such as the Consumers' Association of Canada provide a network of supporters and mentors who can be a source of valuable advice. Even experienced consumer representatives find their networks valuable for discussing strategy and clarifying concerns. Consumer volunteers with a background in industry, academia or government may be able to provide technical advice.

Consumer organizations also provide a mechanism for seeking advice and instruction from constituents who can offer valuable insight on consumer interests and priorities.

Valuable help for both process and technical issues may also be available from other public interest groups, such as the Public Interest Advocacy Centre, safety advocates or environmental groups. Depending on the nature of the issue, seniors groups, advocacy groups or sports clubs may have an interest and can provide information. In some cases, there may be a public interest member on the technical committee who can cooperate with the consumer representative to present issues and deal with technical concerns.

Standards Development Organizations. Some standards development organizations support their consumer representatives. For example, many CSA International technical committees have consumer representatives. Within CSA International, a staff group is responsible for coordinating this consumer input. Financial support to cover meeting expenses, a training program, regular conferences and a consumer newsletter help CSA International consumer representatives. The SDO secretariat supporting the technical committee is also a source of advice on process issues.

Standards Committee Members. Many committee members will be helpful to the consumer representative, especially in providing technical information and sharing expertise. Committee members recognize that a well-informed consumer representative can make a more meaningful contribution. It is more likely that consensus will be more quickly or easily achieved when there is a high degree of understanding of the issues and needs of each party at the table.

Government Regulators. In many cases, a government representative on the technical committee will have concerns, interests and objectives similar to those of the consumer representative on issues such as safety, maintaining or increasing competition, increasing consumer choice and opening up markets. In some cases, the standard may be used in later government regulation, so working with the government representative allows the consumer representative an opportunity to ensure consumer input into future legislation.

Training

Most consumer representatives benefit from training so they can better understand the National Standards System, the role of technical committees, and the consensus process. One source of training is CSA International, which organizes regular sessions for its consumer representatives, as part of its Member Education Program for committee members.

The European Association for the Co-ordination of Consumer Representation in Standardisation developed the *Guide to Consumer Representation*, which provides valuable information for all consumer representatives. For example, when preparing for a meeting, representatives are advised to do the following:

- ensure they have the proper papers
- make time to deal with those papers
- find out who will be attending
- identify areas of common ground with the others in attendance
- establish shared interests before the meeting
- develop a strategy for dealing with items (research, background information, possible allies, key difficulties, desirable outcomes, and fall-back position)
- note follow-up activities.

Training in negotiation skills is valuable and can be obtained from a variety of sources, including community colleges and universities. In addition, training on dealing with conflicts supplements negotiation skills. It may be necessary to look beyond the consumer or standards communities to find training in these areas.

Participation in international activities requires specific preparation and representatives should speak to others who have international experience. The SCC published the *Guide for Canadian Delegates* (available on the World Wide Web at **http://www.scc.ca**), which anyone interested in international standardization should read.

There is no question that consumer representation in the standards process is challenging and demanding. Most representatives stay involved for a number of years and the satisfaction can be great. The work is interesting and the people are good to work with. Most of all, the belief that the work makes a difference to the welfare of Canadian consumers drives consumer representatives to participate again and again in standards activities.

"There aren't many places these days where most of us can feel that we're doing something that will do some direct good for people. It's addictive and I keep coming back to it."
Consumer representative

Web Resources

ANEC (European Association for the Co-ordination of Consumer Representation in Standardisation): **www.anec.org**

American National Standards Institute (ANSI) Consumer Interest Council: **http://Web.ansi.org/rooms/room_7/**

British Standards Institute Consumer Policy Committee: **www.bsi.org.uk/bsi/products/standards/development/consumer/websites.xhtml**

Bureau de normalisation du Québec: **www.criq.qc.ca/bnq**

CSA International: **www.csa-international.org**

Canadian General Standards Board: **www.pwgsc.gc.ca/cgsb**

Consumer Product Safety Commission (U.S.): **www.cpsc.gov**

Consumers' Association of Canada: **www.consumer.ca**

Consumers International: **www.consumersinternational.org**

COPANT (Pan-American Standards Commission): **www.copant.org**

Health Canada: **www.hc-sc.gc.ca**

ISO (International Organization for Standardization): **www.iso.ch/**

IEC (International Electrotechnical Commission): **www.iec.ch/**

Industry Canada: **http://strategis.ic.gc.ca**

New Approach (gateway for European information): **www.newapproach.org**

Office of Consumer Affairs, Industry Canada: **http://consumerconnection.ic.gc.ca**

PASC (Pacific Area Standards Congress): **www.pascnet.org/**

PIAC (Public Interest Advocacy Centre): **www.piac.ca**

Standards Council of Canada: **www.scc.ca**

Underwriters Laboratories of Canada: **www.ulc.ca/**

WSSN (World Standards Services Network): **www.wssn.net/WSSN/**

Names and Terms to Know

ANEC	European Association for the Co-ordination of Consumer Representation in Standardisation
ARC	Action réseau consommateur
BNQ	Bureau de normalisation du Québec
CAC	Consumers' Association of Canada
CASCO	Committee on Conformity Assessment (ISO)
CGSB	Canadian General Standards Board
CEN	European Committee for Standardization
CENELEC	European Committee for Electrotechnical Standardization
CI	Consumers International
CNC/IEC	Canadian National Committee for the IEC
CNC/ISO	Canadian National Committee for ISO
CO	Certification Organization
COPOLCO	ISO Committee on Consumer Policy
CPIC	Consumer and Public Interest Committee (SCC)
CSA International	Canadian Standards Association International
IEC	International Electrotechnical Commission
ISO	International Organization for Standardization
ITA	Industry Technical Agreement (IEC)
ITU	International Telecommunication Union
JCT	Joint Technical Committee (ISO/IEC)
NSC	National Standard of Canada
NSS	National Standards System (Canada)
OCA	Office of Consumer Affairs (Industry Canada)
PIAC	Public Interest Advocacy Centre
PAS	Publicly Available Specifications (IEC)
RO	Registration Organization
SCC	Standards Council of Canada
SDO	Standards Development Organization
TC	Technical Committee
TO	Testing and Calibration Laboratory
ULC	Underwriters' Laboratories of Canada
WTO	World Trade Organization

La participation au Système des noms

Un guide à l'intention des représentants des consommateurs

Gouvernement du Canada Government of Canada

Canada

Cette publication est également offerte par voie électronique sur le Web :
http://carrefourdesconsommateurs.ic.gc.ca

On peut obtenir cette publication sur demande en médias substituts. Communiquer avec le Centre de diffusion de l'information dont les coordonnées suivent.

Pour obtenir des exemplaires du présent document, s'adresser également au Centre :

Centre de diffusion de l'information
Direction générale des communications
Industrie Canada
Bureau 205D, tour Ouest
235, rue Queen
Ottawa (Ontario) K1A 0H5

Téléphone : (613) 947-7466
Télécopieur : (613) 954-6436
Courriel : **publications@ic.gc.ca**

Autorisation de reproduction. Sauf indication contraire, l'information contenue dans cette publication peut être reproduite, en totalité ou en partie et par tout moyen, sans frais et sans autre autorisation d'Industrie Canada, pourvu qu'une diligence raisonnable soit exercée dans le but d'assurer l'exactitude de l'information reproduite, qu'Industrie Canada soit identifié comme étant la source de l'information et que la reproduction ne soit pas présentée comme une version officielle de l'information reproduite ni comme ayant été faite en association avec Industrie Canada ou avec l'approbation de celui-ci.

Pour obtenir l'autorisation de reproduire l'information contenue dans cette publication dans un but commercial, veuillez envoyer un courriel à :
copyright.droitdauteur@pwgsc.gc.ca

N.B. Dans cette publication, la forme masculine désigne tant les femmes que les hommes.

N° de catalogue : C2-509/2000
ISBN : 0-662-65111-1
53153B

Also available in English under the title *Participating in the Standards System: A Handbook for Consumer Representatives.*

Contient 20 p. 100
de matières
recyclées

La participation au

Système des Nations Unies

Un guide à l'intention des représentants des consommateurs

Les normes font leur marque sur presque tous les produits, procédés et services, y compris le logement (code du bâtiment), les aliments (aliments biologiques, exigences sanitaires et taille des boîtes de conserve), les vêtements (tailles et étiquettes), les appareils ménagers (sécurité, consommation d'énergie et fiabilité) et les services aux consommateurs (protection des renseignements personnels) ainsi que dans bien d'autres domaines. Des normes nationales et internationales efficaces profitent aux consommateurs et accentuent le dynamisme de l'économie.

Les activités de normalisation offrent aux personnes qui s'intéressent aux questions de consommation une occasion privilégiée d'engagement et de changement. Des représentants des consommateurs siègent aux comités d'orientation et de consultation des organismes de normalisation nationaux et internationaux, et défendent les intérêts des consommateurs au sein des comités chargés d'élaborer des normes. Les organismes de réglementation apprécient que les consommateurs soient représentés lorsque les organismes élaborent des normes, afin de garantir un équilibre entre les divers intérêts en jeu et de veiller à ce que les normes ainsi rédigées concordent avec la politique publique. L'industrie reconnaît que la représentation des consommateurs peut améliorer l'accueil que reçoivent les normes et permettre qu'elles répondent aux besoins des acheteurs. La participation des consommateurs au système des normes peut avoir des répercussions plus immédiates et directes que le lobbying auprès du gouvernement en faveur de modifications législatives.

On ne saurait nier que l'activisme des consommateurs incite les marchés à offrir des produits, des procédés et des services de meilleure qualité et plus sécuritaires. Les représentants des consommateurs sont souvent mis au courant de faits importants concernant les modes d'utilisation des produits, des procédés et des services. Ce sont, par exemple, des représentants des consommateurs canadiens qui ont signalé aux fabricants qu'on déposait souvent des articles lourds sur les portes de four des cuisinières en retirant des aliments ou pour les arroser. Grâce aux efforts des consommateurs, il existe maintenant des normes pour garantir que ces portes soient assez solides pour y placer des dindes, des rôtis ou de lourdes marmites.

Dans le même ordre d'idées, les normes canadiennes applicables aux autobus scolaires mettaient auparavant l'accent sur les caractéristiques techniques du châssis; toutefois, les données sur les blessures et les décès ont révélé que le champ de vision du chauffeur posait un grave problème. Un représentant des consommateurs a pris les choses en main et a fait améliorer les miroirs et les dégivreurs afin d'assurer la sécurité du chauffeur et des passagers.

Les représentants de consommateurs ont également joué un rôle important dans l'élaboration d'une norme efficace pour la protection des renseignements personnels au Canada.

Conscient de l'importance de telles normes, le gouvernement fédéral est résolu à faciliter leur élaboration et leur application. Ainsi, il cherche à aider les représentants des consommateurs qui veulent influer sur l'élaboration des normes portant sur les produits et services de consommation. Ce guide s'inscrit dans cette démarche. On y trouve des renseignements sur le Système national de normes du Canada ainsi que sur les organismes d'élaboration des normes et de certification nationaux et internationaux; on y trouve aussi des ressources, des coordonnées et d'autres outils pour aider les représentants des consommateurs à devenir des partenaires efficaces dans le système des normes.

« C'est du gros boulot et tout un engagement, mais j'y prends plaisir. Ce n'est pas tous les jours qu'on peut sentir avoir accompli quelque chose qui améliorera la vie de ses concitoyens. » *Représentant chevronné des consommateurs*

La nature des normes

Les normes se composent de spécifications techniques ou d'autres critères auxquels un produit, un procédé ou un service doit se conformer. Elles fournissent des renseignements aux consommateurs, aux fabricants et aux détaillants, et améliorent la sécurité, la fiabilité et le rendement des produits utilisés par les consommateurs. Elles rassurent ces derniers sur la fiabilité et les autres caractéristiques des services offerts sur le marché. Elles élargissent aussi les choix des consommateurs en permettant aux produits d'une entreprise d'être substitués ou conjugués à ceux d'une autre.

Pour être dignes de foi, les normes doivent posséder certains attributs :

- leur élaboration doit être encadrée par un organisme reconnu;
- le processus d'élaboration doit permettre l'intervention de toutes les parties intéressées;
- les normes ainsi formulées doivent être documentées et diffusées publiquement;
- on prévoit habituellement une méthode de contrôle et de vérification du respect des normes par les organismes.

Au Canada, des milliers de normes nationales sont en vigueur. Une fois la norme élaborée par un organisme d'élaboration des normes (OEN), celui-ci peut la présenter au Conseil des normes du Canada à titre de norme nationale du Canada. Plus de 7 000 normes nationales fondent les transactions et les règlements commerciaux. Les Canadiens participent également à l'élaboration de normes internationales. Ces normes fixent les exigences communes pour le marché mondial et peuvent fonder des normes nationales. Les organismes de normalisation régionaux élaborent également des normes.

Les normes sont élaborées au moyen du processus décrit à la page 11. Les sociétés et les particuliers utilisent et respectent les normes volontairement ou parce que la loi les y oblige. Lorsque la loi ne prescrit pas le respect d'une norme, les sociétés et les particuliers la respectent tout simplement parce qu'ils y trouvent leur intérêt — les normes améliorent la qualité des produits, des procédés ou des services, rassurent les consommateurs et ouvrent les portes des marchés. Environ les deux tiers des normes sont volontaires.

Les modalités des normes peuvent aussi être intégrées aux lois et règlements de l'État, auquel cas les sociétés et les particuliers sont légalement tenus de s'y conformer. Dans certains cas, le gouvernement lance le processus d'élaboration d'une norme et y participe afin que la norme puisse être intégrée à une loi. Dans d'autres cas, le gouvernement estime qu'une norme en place peut être utilisée pour régler un problème de politique publique et l'intègre à une nouvelle loi. Par exemple, la loi fédérale sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé s'inspire d'une norme nationale.

Types de normes

Les normes fixent toute une série d'exigences quant aux produits, aux procédés et aux services :

- Les exigences de rendement veillent à ce qu'un produit satisfasse aux exigences d'un essai prescrit, par exemple sur le plan de la résistance.
- Les exigences prescriptives définissent les caractéristiques des produits, telles que l'épaisseur, le genre et les dimensions des matériaux. Les spécifications peuvent aussi conjuguer des exigences de rendement et des exigences prescriptives.
- Les spécifications de conception régissent la conception et les caractéristiques techniques précises des produits.
- Les spécificationss de gestion fixent les exigences concernant les processus et les procédés mis en place par les entreprises, par exemple en ce qui concerne la qualité ou les systèmes de gestion de l'environnement.

Le Système national de normes

Le Système national de normes (SNN) du Canada est le cadre d'élaboration, de promotion et d'application des normes nationales au Canada. Quelque 15 000 personnes participent à la rédaction des normes tandis que des centaines d'organismes se spécialisent dans la mise à l'essai, la certification et d'autres activités d'élaboration des normes.

Le Conseil canadien des normes (CCN), une société d'État fédérale, encadre le SNN, accréditant plus de 250 organismes engagés dans l'élaboration de normes, la certification de produits ou services, les essais et l'enregistrement des systèmes de gestion au Canada. Il procède régulièrement à des vérifications des organismes accrédités pour s'assurer qu'ils satisfont à des critères et à des procédures détaillés.

Le CCN est régi par un organe de 15 membres composé des représentants des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux ainsi que d'une série de groupes d'intérêts publics et privés, y compris des représentants des consommateurs.

Le CCN a reconnu encore davantage la pertinence du point de vue des consommateurs en créant le Comité sur l'intérêt des consommateurs et du public. Ce comité se compose de quatre représentants des consommateurs, ainsi que de représentants du domaine de l'environnement, des syndicats, et de la santé et sécurité du travail, de représentants du gouvernement fédéral et du milieu universitaire, et de quatre représentants des OEN et des professionnels du milieu de la consommation. Le comité recommande l'élaboration de politiques visant à déterminer les questions existantes et nouvelles liées aux intérêts des consommateurs et du public, et à suivre leur évolution; il fait valoir les intérêts des consommateurs et du public dans les normes; il participe à l'élaboration des normes; et il contribue aux programmes de recrutement et de formation des bénévoles du CCN. Le comité conseille également le CCN sur les questions de politique internationale en matière de consommation qui portent sur les normes.

Le Conseil canadien des normes a accrédité quatre OEN (voir ci-dessous). Pour ce faire, chacun des organismes fait appel à des comités représentant divers intérêts et fonctionne par consensus. Ces organismes peuvent présenter au CCN des normes afin qu'elles soient reconnues comme normes nationales du Canada. Ils produisent également des documents reliés aux normes tels que des codes, des spécifications et des lignes directrices, qui n'ont pas l'autorité des normes.

Bureau de normalisation du Québec. Le gouvernement du Québec a créé le bureau en 1961 pour fixer les normes d'approvisionnement du gouvernement. Son mandat a depuis été élargi pour y intégrer un éventail complet de services, y compris l'élaboration de normes pour les secteurs public et privé.

Office des normes générales du Canada. Le gouvernement fédéral a mis sur pied l'Office des normes générales du Canada en 1934 pour appuyer les programmes gouvernementaux. À l'instar des autres OEN, il offre des services en matière de normalisation aux secteurs tant public que privé et obéit au principe du recouvrement des coûts.

CSA International (Association canadienne de normalisation). CSA International a été fondée en 1919; il s'agit du plus gros et plus ancien organisme de normalisation au Canada. Organisme privé à but non lucratif, l'association possède des bureaux partout au Canada ainsi qu'aux États-Unis, en Europe et en Asie. Elle offre une gamme complète de services, y compris l'élaboration de normes.

Laboratoires des assureurs du Canada. Constitués en organisme à but non lucratif en 1920, les Laboratoires des assureurs du Canada offrent une gamme complète de services dont l'élaboration de normes. Bon nombre de ces normes font l'objet de renvois dans les codes et règlements gouvernementaux.

Certains organismes qui élaborent au Canada des codes volontaires, des codes de pratique, des initiatives volontaires et d'autres spécifications semblables à des normes ne font pas partie du SNN. Ces groupes desservent souvent un marché bien défini ou répondent à des besoins particuliers*. Dans certains domaines, particulièrement ceux de l'électronique ou des ordinateurs, où la technologie évolue rapidement, une entreprise ou un consortium chef de file met en place des normes *de facto*. Ces normes acquièrent de l'autorité et de l'influence en raison de la part de marché des entreprises qui les utilisent. Elles ne sont toutefois pas admissibles à titre de normes nationales du Canada.

* Pour un exposé plus détaillé, consulter le document d'accompagnement intitulé *Les codes volontaires : Guide d'élaboration et d'utilisation* (**http://strategis.ic.gc.ca/volcodes**).

Comment apprécie-t-on la conformité aux normes?

Le Conseil canadien des normes certifie les organismes qui évaluent la conformité aux normes des produits, des services et des organismes.

Les organismes de certification procèdent périodiquement à des vérifications sur place ainsi qu'à un échantillonnage et à une mise à l'essai de produits et services certifiés. Ils permettent à certains d'entre eux d'afficher des marques spéciales qui indiquent leur conformité aux normes. À la fin de 1999, le Canada comptait environ 15 organismes de certification.

Les organismes d'essais déterminent si un produit ou un service satisfait à la norme établie. Le CCN a accrédité plus de 200 organismes d'essais au Canada en se fondant sur leur capacité d'effectuer des essais selon des normes et façons de procéder, et sur leur capacité d'analyser les résultats de ces essais. Parmi ces organismes, on trouve des laboratoires de recherche privés, des établissements gouvernementaux et industriels ainsi que la plupart des organismes de certification.

Les organismes d'enregistrement de systèmes de gestion (ou de « management ») sont relativement nouveaux. Ils comprennent, par exemple, des registraires accrédités qui émettent des certificats d'enregistrement aux sociétés qui satisfont à des normes internationales sur le management de la qualité ou le management environnemental.

Le Conseil canadien des normes possède un comité consultatif pour l'aider à surveiller l'évaluation de la conformité. Deux membres de ce groupe proviennent du Comité sur les intérêts des consommateurs et du public dont il a été question ci-dessus.

Normes internationales

Les activités de normalisation à caractère international acquièrent de plus en plus d'importance pour les Canadiens; la participation des consommateurs canadiens aux tribunes de normalisation internationales prend de plus en plus d'ampleur. Les normes internationales sont à la base de plus de la moitié des normes nationales du Canada. La politique du gouvernement fédéral encourage les organismes de réglementation à déterminer si les normes internationales peuvent fonder les règlements proposés. Les accords commerciaux (p. ex. l'Accord relatif aux obstacles techniques au commerce de l'Organisation mondiale du commerce) obligent également les gouvernements à réglementer en fonction des normes internationales dans toute la mesure du possible.

L'Organisation internationale de normalisation (ISO, d'après le mot grec signifiant « égal ») est l'un des plus importants organismes de normalisation internationaux. Il s'agit d'une fédération d'organismes nationaux de normalisation qui compte quelque 130 membres, y compris le CCN. Elle a pour mission de promouvoir le développement de la normalisation afin de faciliter les échanges internationaux de biens et services. Elle encourage également la coopération dans l'exercice des activités intellectuelles, scientifiques, technologiques et économiques. L'ISO ne s'occupe pas de normalisation dans les domaines de l'électricité et de l'électronique (voir page 9).

Les normes publiées par l'ISO portent, entre autres, sur la vitesse des films, le format des cartes bancaires et téléphoniques, les symboles pour les commandes des automobiles et la taille du papier. L'ISO compte plus de 2 800 comités techniques, sous-comités et groupes de travail qui élaborent des normes au sein de l'organisation. Les membres des comités comprennent des représentants de l'industrie, du gouvernement, des consommateurs, des instituts de recherche et des organisations internationales.

Autres organismes de normalisation internationaux

La Commission électrotechnique internationale (CEI) est chargée d'élaborer des normes électriques et électroniques internationales. Elle réunit plus de 50 pays qui produisent plus de 95 p. 100 de l'électricité de la planète; les membres proviennent des organismes de normalisation nationaux. La CEI élabore des normes pour l'électronique, la compatibilité magnétique et électromagnétique, l'électroacoustique, les télécommunications, et la production et la distribution de l'énergie. La CEI et l'ISO collaborent pour élaborer des normes dans le domaine des technologies de l'information, par l'entremise du Comité technique mixte sur les technologies de l'information.

En plus de produire des normes, la CEI crée des accords techniques entre partenaires industriels (ITA) pour les marchés à évolution rapide. L'industrie utilise les ITA lorsque des produits et services de haute technologie n'ont pas besoin d'un consensus sur des normes internationales au moment de leur lancement. Des experts de l'industrie et des utilisateurs se concertent pour élaborer les ITA, qui parfois sont acheminés aux comités techniques de la CEI pour devenir des normes, si l'on prévoit une demande des marchés.

Les spécifications accessibles au public sont un autre outil utilisé par la CEI pour répondre à la demande du marché pour une telle technologie à évolution rapide. Ces spécifications peuvent devenir des normes *de facto* lorsqu'elles sont approuvées et acceptées par la communauté internationale. Elles sont habituellement créées par des consortiums d'industries et acceptées rapidement sur le marché mondial.

Parmi les autres OEN internationaux, mentionnons l'Union internationale des télécommunications (UIT), un organisme créé par traité qui compte 160 membres et est dirigé par les Nations Unies. Les gouvernements nationaux qui ont signé le traité de l'UIT appliquent et administrent les normes adoptées par l'union.

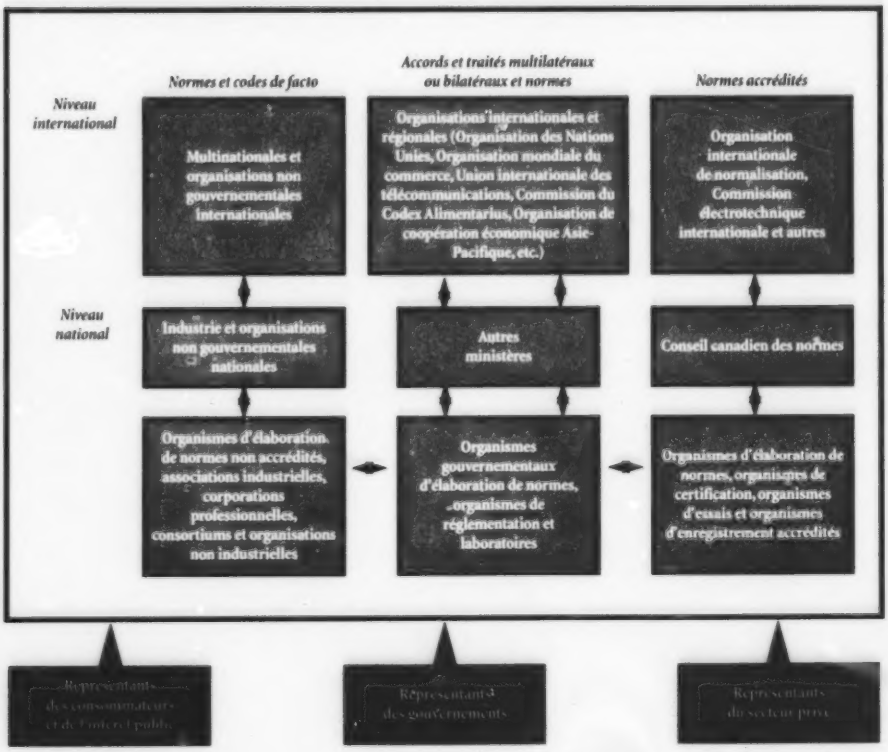
La Commission du Codex Alimentarius est l'organisme de normalisation alimentaire des Nations Unies. Le Canada est l'un des 150 membres de la commission et il participe activement à ses activités. De nombreuses normes alimentaires inscrites dans les lois canadiennes sont le résultat des travaux de la commission.

Le World Forum for Harmonization of Vehicle Regulations, dont le Canada est membre, adopte les règlements techniques pour la construction des véhicules moteurs.

Le CCN coordonne la participation du Canada au système de normes internationales. Il s'agit là d'un volet de plus en plus important des activités du CCN.

« Il vous incombe, au cours de ces réunions, de favoriser l'adoption du point de vue du Canada sur les normes internationales proposées. Votre second rôle est de forger au Canada une réputation de leader industriel et d'acteur respecté du processus de normalisation international. User de diplomatie au cours de ces forums importants est la règle d'or pour atteindre les buts visés et établir de bonnes relations avec vos collègues… » *Conseil canadien des normes*, Guide à l'intention des délégués canadiens

Les systèmes international et national de réglementation



Remarque : Des représentants des consommateurs et de l'intérêt public, du gouvernement et du secteur privé participent de diverses façons aux systèmes international et national de réglementation.

Mode d'élaboration des normes

Le processus d'élaboration des normes démarre habituellement à la suite de la demande d'un fabricant, d'une association industrielle, d'un groupe de consommateurs ou d'un gouvernement qui souhaite disposer d'une norme pour régler un problème de sécurité, de rendement ou de qualité. Un OEN peut lui-même chercher à élaborer une norme pour régler un problème nouveau ou existant, ou pour réviser une norme. L'OEN évalue le besoin d'une norme et examine les normes internationales pour déterminer s'il en existe une susceptible de répondre au besoin national. (Plus de la moitié des normes désignées Normes nationales du Canada au cours des dernières années s'inspiraient des normes internationales.)

Le processus d'élaboration comme tel (voir l'illustration, page 12) est décrit dans des documents publiés par le CCN et s'inspire des processus de l'ISO et de la CEI, ainsi que de ceux de l'Organisation mondiale du commerce. En élaborant une norme, les OEN doivent réunir des comités techniques qui représentent tous les intérêts importants concernés par la norme. Les membres de ces comités sont des bénévoles, bien que bon nombre d'entre eux soient à l'emploi de l'industrie ou du gouvernement et siègent aux comités dans le cadre de leur emploi. Dans de nombreux cas, les représentants des consommateurs et de l'intérêt public jouent un rôle important pour veiller à ce que les intérêts des consommateurs soient défendus à la table et que les autres membres du comité en tiennent compte.

Les décisions sur les normes font l'objet d'un consensus, ce qui exige que tous les points de vue soient pris en compte. Le CCN définit comme suit le consensus : « Un accord substantiel des représentants des secteurs d'activités concernés qui participent à l'élaboration d'une norme. Le consensus comporte une tentative de répondre à toutes les objections et suppose beaucoup plus que le concept de majorité simple mais pas nécessairement l'unanimité. »

Lorsque le comité technique a élaboré un projet de normes, l'OEN publie un avis dans lequel il invite le public à présenter ses commentaires. Le projet de normes peut également être distribué à certains réviseurs qui possèdent une expertise ou un intérêt particulier à l'égard de la norme. Une fois une norme élaborée, l'OEN peut la présenter au CCN pour la faire approuver à titre de norme nationale du Canada. Bien que le temps nécessaire à l'élaboration d'une norme puisse varier en fonction de la complexité du sujet, le délai moyen est d'environ 18 mois. Les comités techniques sont également chargés d'examiner et de réviser les normes au besoin.

Processus d'élaboration des normes au Canada

Associations de consommateurs qui participent à l'élaboration des normes

L'Association des consommateurs du Canada s'intéresse activement aux normes nationales. Les membres de l'association font partie de comités techniques nationaux et de délégations internationales, ainsi que des comités et autres organismes du CCN, tels que le Conseil consultatif pour l'élaboration d'une stratégie canadienne de normalisation. D'autres groupes d'intérêt public, tels que le Centre pour la défense de l'intérêt public et Action réseau consommateur, et d'autres organisations non gouvernementales participent également au système des normes.

Consumers International défend les intérêts de quelque 240 groupes de consommateurs dans plus de 100 pays sur cinq continents. C'est un organisme indépendant sans but lucratif qui tire ses revenus des droits versés par les organismes membres et de subventions. Consumers International est le seul organisme accrédité comme observateur auprès des comités techniques de l'ISO et de la CEI. Il est également membre de la commission du Codex Alimentarius, de la Commission économique des Nations Unies pour l'Europe et de l'Organisation pour le développement et la coopération économiques.

L'Association européenne pour la coordination de la représentation des consommateurs pour la normalisation (ANEC) a été créée en 1995 pour assurer la participation des consommateurs européens à la normalisation. L'intervention des consommateurs est un important élément des deux organismes européens d'élaboration de normes, soit le Comité européen de normalisation et le Comité européen de normalisation électrotechnique (les équivalents de l'ISO et de la CEI). L'ANEC représente les consommateurs à la fois de la Communauté européenne et de la Zone européenne de libre-échange, et ses membres font partie de quelque 60 comités et groupes de travail chargés de la normalisation. Ils s'intéressent avant tout à la sécurité des enfants, aux appareils électriques, à l'environnement, à la machinerie, aux appareils à gaz et à la circulation. L'on met de plus en plus l'accent sur le rôle de la normalisation dans la réglementation des services. En Amérique, il n'existe pour l'instant aucun organisme régional de représentation des consommateurs comparable à l'ANEC.

Responsabilités et rôles des représentants des consommateurs

La première responsabilité d'un représentant des consommateurs est de faire valoir le point de vue et les préoccupations des consommateurs à la table.

Il y a plusieurs façons pour une personne d'être nommée représentante des consommateurs :

- être recommandée par des tiers;
- participer à des activités ou être membre d'organismes axés sur la consommation;
- présenter une demande aux organismes de normalisation.

Pour bien faire valoir le point de vue des consommateurs, leurs représentants doivent être résolus d'en arriver à un consensus entre les membres du comité, et de participer pleinement et de façon dynamique aux travaux du comité. Dans de nombreux cas, les représentants des consommateurs doivent gagner la confiance des autres membres. Ils peuvent y arriver en maîtrisant les dossiers (y compris les questions techniques), en présentant des preuves convaincantes et des arguments raisonnés à l'appui de leurs points de vue, et en respectant les points de vue et les perspectives des autres membres du comité.

Quelle est la perspective des consommateurs?

Il ne saurait y avoir une seule et unique perspective des consommateurs; celle-ci, ainsi que l'intérêt de ces derniers, peuvent varier en fonction des circonstances (p. ex. le type de norme ou la nature du produit ou service qui fait l'objet de l'élaboration d'une norme). La description qui suit des intérêts des consommateurs, tirée des *Lignes directrices des Nations Unies pour la protection des consommateurs*, pourrait s'avérer utile à titre de guide :

- la protection des consommateurs contre les menaces à leur santé et leur sécurité;
- la promotion et la protection des intérêts économiques des consommateurs;
- l'accès des consommateurs à des renseignements suffisants pour leur permettre de faire des choix éclairés en fonction de leurs besoins et désirs individuels;
- l'éducation des consommateurs;
- la disponibilité de recours efficaces;
- la liberté de former des groupes ou organismes de consommateurs et d'autres groupes ou organismes pertinents, et la possibilité pour ces organismes de présenter leurs points de vue dans les processus de décision qui les touchent.

Les représentants des consommateurs doivent aussi admettre qu'ils peuvent avoir à faire des compromis dans le cadre de l'élaboration des normes. Par exemple, un produit extrêmement sécuritaire pourrait devenir trop cher pour de nombreux consommateurs. Le point d'ancrage du point de vue des consommateurs se situe donc dans les besoins et les préoccupations du consommateur ordinaire. Les lignes directrices des Nations Unies dont il a été question ci-dessus sont un bon point de départ pour déterminer ces besoins et préoccupations; l'on pourrait aussi y ajouter la protection et la pérennité de l'environnement.

Les comités techniques élaborent des normes nationales. Chaque comité est organisé de façon à assurer un équilibre des intérêts entre les intervenants, y compris les consommateurs. Les consommateurs ne siègent pas nécessairement à tous les comités techniques. Il peut, par exemple, n'y avoir aucun représentant des consommateurs parce que l'objet de la norme ne préoccupe pas ces derniers ou parce qu'on manque de ressources. Les comités comprennent également des représentants du secteur privé, des représentants d'organismes de réglementation gouvernementaux, des spécialistes de l'environnement et des universitaires qui possèdent des compétences techniques ou qui représentent un intérêt défini (p. ex. exemple des consommateurs ou des environnementalistes).

La plupart des comités techniques ont pour mandat d'élaborer une norme bien définie. Bien qu'ils puissent être inactifs durant un certain temps, leurs travaux reprennent lorsque la norme fait l'objet d'un examen ou d'une révision, idéalement dans un délai de cinq ans.

De concert avec les autres membres du comité technique, les représentants des consommateurs proposent le libellé d'un projet de norme et formulent des commentaires à cet égard. À titre individuel ou avec des collègues, les membres du comité peuvent aussi entreprendre des recherches sur diverses questions sous-jacentes à une norme, ou y participer. En fin de compte, les représentants des consommateurs, à titre de membres du comité technique, approuvent ou rejettent les normes qu'élabore le comité.

L'une des tâches importantes des représentants des consommateurs est d'établir des rapports avec d'autres groupes ou comités de consommateurs. Dans certains domaines, particulièrement celui des activités de normalisation internationale, la coordination entre les regroupements de consommateurs peut créer une forte présence susceptible de surmonter les limites sur le plan des ressources et de permettre aux consommateurs de se faire entendre clairement.

Considérations spéciales concernant les activités de normalisation internationales

La participation à la normalisation internationale taxe les ressources des défenseurs des consommateurs. Comparativement aux activités de normalisation nationales, les coûts de participation sont plus élevés et les exigences de coordination, plus complexes. Les représentants des consommateurs doivent se donner des priorités et des stratégies pour évoluer sur la scène de la normalisation internationale.

Par exemple, dans les OEN internationaux, les délégations canadiennes devraient parler d'une même voix. Les positions sont habituellement convenues avant la rencontre et sont exprimées par le chef de la délégation. Le représentant des consommateurs à une tribune internationale doit donc se prononcer et exercer son influence au sein de la délégation ou au Canada, au moment où l'on formule les positions. Idéalement, la position canadienne tiendra compte des préoccupations des consommateurs et permettra au Canada de présenter un point de vue unique et bien articulé dans les comités internationaux. Dans certains cas toutefois, les représentants des consommateurs pourront estimer qu'ils obtiennent un avantage stratégique en coopérant avec Consumers International ou d'autres organismes qui exercent une influence au sein des processus de normalisation internationaux.

Il y a longtemps que le CCN a pour politique d'harmoniser les travaux des Canadiens sur la scène internationale. Le CCN encourage les intervenants canadiens à participer aux comités consultatifs ou nationaux canadiens pour coordonner la participation aux comités internationaux. De cette façon, la participation canadienne au niveau international est fondée sur ce qui existe (et ce qui est prévu) au Canada. Si possible, on harmonise la position des comités consultatifs canadiens avec celle des membres des comités techniques du CCN qui s'intéressent à des questions analogues.

Les comités d'orientation, tels que le Comité sur les intérêts des consommateurs et du public du CCN, constituent un mécanisme qui permet aux représentants des consommateurs et de l'intérêt public de faire valoir leurs opinions. De plus, les membres du Comité sur les intérêts des consommateurs et du public siègent à deux comités internationaux d'importance :

- Le Comité de la politique à l'égard des consommateurs de l'ISO (COPOLCO) a vu le jour en 1977. Relevant directement du conseil de l'ISO, ce comité est une tribune pour l'échange d'information et d'expériences sur les questions de normalisation. Le comité concentre ses travaux sur trois grands domaines de la normalisation : la sécurité et la santé, la cohérence entre un produit ou un service et le but visé, et la protection de l'environnement. Plus de 50 membres représentant les intérêts des organismes membres de l'ISO, y compris le CCN, siègent au comité. Le Canada est également membre du groupe consultatif du président et participe activement aux travaux de tous les groupes de travail.

- Le comité national canadien de l'ISO est chargé de coordonner la participation canadienne à l'ISO. Le comité national canadien de la Commission électrotechnique internationale exerce des responsabilités semblables auprès de la CEI.

« Tout ce que nous avons à faire, c'est d'être amiables sans être familiers, de revendiquer sans bousculer, d'intervenir au bon moment et d'avoir un sens de l'humour, et d'utiliser chaque once d'énergie que nous possédons pour veiller à ce que l'on tienne compte du point de vue des consommateurs. Ce faisant, nous fixerons une norme pour la représentation des consommateurs qui aura un net effet de persuasion. » *Représentant des consommateurs*

Comment être un représentant efficace des consommateurs?

Au fil des ans, ce sont les représentants des consommateurs eux-mêmes qui ont défini certains des attributs importants :

- confiance en soi et volonté de présenter un point de vue même s'il est minoritaire;
- aptitude à la pensée critique et aptitudes verbales;
- curiosité et volonté d'apprendre;
- disponibilité pour la préparation, les voyages et la participation;
- motivation et discipline; dans de nombreux cas, le représentant des consommateurs aura à faire sa propre réflexion et à respecter un horaire de travail qu'il s'est fixé lui-même;
- compréhension du fonctionnement des comités et des organismes;
- aptitude à recevoir et à absorber beaucoup d'information;
- capacité de poser des questions;
- volonté de voyager;
- volonté de donner suite à un projet qui peut durer des mois ou des années.

Les défis des représentants des consommateurs

Ressources. La pénurie des ressources est le plus gros obstacle que doivent surmonter les groupes de consommation et les représentants des consommateurs. Il est souvent difficile de trouver de l'argent et du soutien pour participer aux activités d'élaboration des normes. Alors que de nombreux membres des comités qui représentent l'industrie et le gouvernement y siègent dans le cadre de leur travail, le représentant des consommateurs est vraiment un bénévole. Le manque de ressources a un effet direct sur la disponibilité des bénévoles, le développement de bénévoles bien formés et d'expérience, et la capacité d'aborder une vaste gamme de questions.

Expertise technique. Certaines normes font intervenir des questions techniques telles que la résistance, la flexibilité, la friabilité, la perméabilité, la corrosivité et la compatibilité des produits. Il n'est donc pas facile pour un représentant des consommateurs de faire valoir le point de vue de ces derniers dans un tel contexte technique, car il se peut qu'il ne possède pas les antécédents nécessaires pour être au diapason des experts de l'industrie. Il est également difficile pour le comité technique de déterminer quand et où l'on favorise ou l'on satisfait les intérêts des consommateurs en élaborant ou en révisant une norme. Pour être vraiment efficace, le représentant des consommateurs peut avoir à présenter des pièces justificatives pour appuyer son point de vue. Il peut s'agir d'études scientifiques ou universitaires, d'enquêtes, de données sur les accidents ou les blessures, ou d'essais comparatifs des produits.

Connaissance des procédures. L'élaboration des normes comporte des procédures établies pour atteindre un consensus. Si un représentant des consommateurs comprend mal ces procédures et ne les utilise pas de façon avisée, son efficacité s'en trouvera limitée. Il peut falloir lui offrir de la formation concernant les procédures de normalisation, les techniques de négociation, l'animation de réunions et la résolution de conflits, et pour le préparer au travail international.

Coordination et élaboration d'une approche stratégique. Il se peut que les représentants des consommateurs et, s'il y a lieu, leurs regroupements constatent qu'il n'y a tout simplement pas suffisamment de ressources, humaines ou financières, pour permettre une pleine

participation aux activités de normalisation. Ils pourraient alors décider de fixer des priorités de façon stratégique et de coordonner les activités avec d'autres personnes et groupes qui poursuivent des buts et des intérêts semblables, pour exercer l'effet maximum. Une telle démarche peut s'avérer particulièrement efficace dans le cadre des activités de normalisation internationales.

Appui aux représentants des consommateurs

Les regroupements de consommateurs et les autres groupes d'intérêt public. Des organismes tels que l'Association des consommateurs du Canada constituent un réseau de sympathisants et de mentors qui peuvent être de précieux conseil. Même les représentants chevronnés des consommateurs trouvent de tels réseaux utiles pour discuter de stratégie et préciser les préoccupations. Les bénévoles qui ont œuvré au sein de l'industrie ou dans le milieu universitaire peuvent être en mesure de fournir des conseils techniques.

Les groupes de consommateurs sont un autre mécanisme pour obtenir des conseils et des instructions de membres qui peuvent jeter un précieux éclairage sur les intérêts et les priorités des consommateurs.

D'autres groupes d'intérêt public, tels que le Centre pour la défense de l'intérêt public, ou encore des groupes qui militent en faveur de la sécurité ou de l'environnement, peuvent parfois fournir une aide précieuse concernant à la fois le processus et les questions techniques. Selon la nature du dossier, des groupes de personnes aînées, des groupes de revendication ou des clubs sportifs peuvent s'y intéresser et fournir des renseignements. Dans certains cas, le comité technique comprendra un membre d'un groupe d'intérêt public qui peut coopérer avec le représentant des consommateurs pour présenter des dossiers et traiter des préoccupations techniques.

Organismes d'élaboration de normes. Certains organismes d'élaboration de normes appuient leurs représentants des consommateurs. Par exemple, de nombreux comités techniques de CSA International comptent des représentants des consommateurs. Certains membres de leur personnel sont affectés spécifiquement à la coordination de la participation des consommateurs. Les représentants des consommateurs chez CSA Inernational jouissent d'un appui financier pour payer les dépenses des réunions, d'un programme de formation, de conférences périodiques et d'un bulletin sur la consommation. Le secrétariat des OEN, qui appuie le comité technique, est également une source de conseils sur les questions relatives au processus.

Membres des comités de normalisation. De nombreux membres des comités aideront le représentant des consommateurs, surtout en lui fournissant des renseignements techniques et en partageant leur savoir-faire. Les membres des comités reconnaissent qu'un représentant des consommateurs bien informé peut apporter une contribution plus valable. Il est plus probable qu'on en arrive plus rapidement et plus facilement à un consensus lorsqu'on comprend bien les enjeux et les besoins de chaque partie à la table.

Organismes de réglementation du gouvernement. Souvent, un représentant du gouvernement au comité technique partagera les préoccupations, les intérêts et les objectifs du représentant des consommateurs concernant des questions telles que la sécurité, le maintien et l'accroissement de la concurrence, l'accroissement du choix des consommateurs et l'ouverture des marchés. Parfois, la norme pourra être intégrée à de futurs règlements gouvernementaux, de sorte que la collaboration avec le représentant du gouvernement permettra au représentant des consommateurs de veiller à ce que ces derniers aient un mot à dire dans la formulation de la future loi.

Formation

La plupart des représentants des consommateurs profitent d'une formation de façon à mieux comprendre le Système national de normes, le rôle des comités techniques et le processus de consensus. CSA International est une source de formation qui organise périodiquement des séances à l'intention de ses représentants des consommateurs, dans le cadre de son programme d'éducation des membres des comités.

L'Association européenne pour la coordination de la représentation des consommateurs pour la normalisation a produit le *Guide to Consumer Representation*, où tous les représentants des consommateurs peuvent trouver de précieux renseignements. Par exemple, on y conseille aux représentants de faire ce qui suit pour préparer une réunion :

- veiller à disposer des documents nécessaires;
- prévoir du temps pour traiter ces documents;
- déterminer qui sera présent;
- cerner les terrains d'entente avec les autres personnes présentes;
- déterminer les intérêts communs avant la réunion;
- élaborer une stratégie pour aborder les divers points (recherche, renseignements de base, alliés possibles, principales difficultés, résultats souhaités, position de repli);
- prendre note des activités de suivi.

La formation aux techniques de négociation est précieuse et peut être obtenue de diverses sources, y compris les collèges communautaires et les universités. De plus, la formation à la résolution de conflits complète les techniques de négociation. Il pourrait être nécessaire d'aller au-delà du milieu des consommateurs ou de la normalisation pour obtenir une formation dans ces domaines.

La participation aux activités internationales exige une préparation bien définie et les représentants devraient parler à des personnes qui possèdent une expérience de la scène internationale. Le CCN a publié le *Guide à l'intention des délégués canadiens* (disponible dans Internet à **http://www.scc.ca**), que toutes les personnes qui s'intéressent à la normalisation à l'échelle internationale devraient lire.

Il ne fait aucun doute que la représentation des consommateurs au sein du processus de normalisation constitue un défi et une exigence. La plupart des représentants s'engagent durant de nombreuses années et peuvent en retirer beaucoup de satisfaction. Le travail est captivant et les gens intéressants. Mais surtout, la conviction que ce travail améliore le bien-être des consommateurs canadiens motive le représentant à participer encore et encore aux activités de normalisation.

« Il n'y a pas beaucoup d'endroits aujourd'hui où la plupart d'entre nous sentons que nous accomplissons quelque chose qui profitera directement aux gens. J'ai développé une accoutumance et j'y reviens toujours. » *Représentant des consommateurs*

Ressources sur le Web

American National Standards Institute (ANSI) Consumer Interest Council : **http://Web.ansi.org/rooms/room_7/**

ANEC (Association européenne pour la coordination de la représentation des consommateurs pour la normalisation) : **www.anec.org**

Association des consommateurs du Canada : **www.consumer.ca**

British Standards Institute Consumer Policy Committee : **www.bsi.org.uk/bsi/products/standards/development/consumer/websites.xhtml**

Bureau de la consommation, Industrie Canada : **http://carrefourdesconsommateurs.ic.gc.ca**

Bureau de normalisation du Québec : **www.criq.qc.ca/bnq**

CEI (Commission électrotechnique internationale) : **www.iec.ch/**

Conseil canadien des normes : **www.scc.ca**

Consumer Product Safety Commission (U.S.) : **www.cpsc.gov**

Consumers International : **www.consumersinternational.org**

COPANT (Pan-American Standards Commission) : **www.copant.org**

CSA International : **www.csa-international.org**

Industrie Canada, **http://strategis.ic.gc.ca**

ISO (Organisation internationale de normalisation) : **www.iso.ch/**

New Approach (Portail pour de l'information en Europe) : **www.newapproach.org**

Office des normes générales du Canada : **www.pwgsc.gc.ca/cgsb**

PASC (Pacific Area Standards Congress) : **www.pascnet.org/**

PIAC (Centre pour la défense de l'intérêt public) : **www.piac.ca**

Santé Canada : **www.hc-sc.gc.ca**

Underwriters Laboratories of Canada : **www.ulc.ca/**

WSSN (World Standards Services Network) : **www.wssn.net/WSSN/**

Noms et termes à connaître

ACC	Association des consommateurs du Canada
ANEC	Association européenne pour la coordination de la représentation des consommateurs pour la normalisation
ARC	Action réseau consommateur
BC	Bureau de la consommation (Industrie Canada)
BNQ	Bureau de normalisation du Québec
CASCO	Comité pour la certification (ISO)
CEI	Commission électrotechnique internationale
CEN	Comité européen de normalisation
CENELEC	Comité européen de normalisation électrotechnique
CI	Consumers International
CICP	Comité sur les intérêts des consommateurs et du public (CCN)
CNC/CEI	Comité national canadien de la CEI
CNC/ISO	Comité national canadien de l'ISO
CNN	Conseil des normes du Canada
CO	Organisme de certification
COPOLCO	Comité technique de l'ISO sur la politique des consommateurs
CSA International	Association canadienne de normalisation
CT	Comité technique
ISO	Organisation internationale de normalisation
ITA	Accord technique industriel (CEI)
JTC	Comité technique mixte (ISO/CEI)
NNC	Normes nationales du Canada
OE	Organisme d'essai
OEN	Organisme d'élaboration des normes
OMC	Organisation mondiale du commerce
ONGC	Office des normes générales du Canada
PAS	Spécifications accessibles au public (CEI)
PIAC	Centre pour la défense de l'intérêt public
RO	Organisme registraire
SNN	Système national des normes (Canada)
UIT	Union internationale des télécommunications
ULC	Laboratoires des assureurs du Canada